

奉仕のハト



お客様へのサービスを第一とします

ハイライト

平和堂 ホーム・サポートサービス



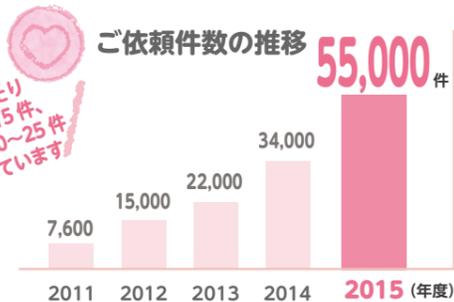
心のこもったサポートで
くらしの不便を
解消します。

口コミで会員数も年々増えており、まだ開設していない店舗のお客様からも「この地域ではまだなの?」との声もいただきます。地域の皆様のお役に立てるよう、今後も取扱い店を増やしていきたいです。また、子育て支援としても妊婦さんから小学校に上られるご家庭を対象に配達無料券(15回分)をお配りしています。お買い物にともなう負担を少しでも低減できるようサポートしていきます。

ホーム・サポートサービス
取扱い店舗数

19市町
23店舗
(目標:24店舗)

ライフサービス事業部
ホームサポート課
中井 徹



1店舗あたり
1日平均15件、
多い時で20~25件
いただいています

目標未達



アル・プラザ近江八幡の ホーム・サポートサービスにお邪魔しました!



あったかサポート① 一人ひとりに合わせて、 しっかりご対応

特に高齢のお客様からいただくお電話は、ゆっくりと大きな声でご対応しています。旬の食材を聞かれて、おすすめすることもあります。

会員様の
平均年齢は70歳

会員様が喜んでくれる姿を見ていると、こちらもうれしくなります。私にできることは何でもさせてあげたいと思って接しています。

配達員 田中 泰治

あったかサポート③ 今日頼んだものが 今日届く

朝11時までにご注文いただいたものを当日17時までにお届けします。また、お店でご購入いただいた重い荷物などもご自宅までお届けしますので、お気軽にお買い物を楽しんでいただいています。



あったかサポート④ 暮らしの不便もお手伝い

ペットボトル・牛乳パックの回収は無料でを行っています。ゴミ出しなどのご依頼も増えてきました。



日常生活のお困りごと
もお手伝いします!



一部店舗にて
灯油の配達を
はじめました。



お届け時の会話が元気の源

配達員の田中さんとは親戚みたいな感覚で、荷物を届けてくださると会話も弾み話し込むこともしばしば。田中さんから私のお友達の様子を聞いたりして、出かける機会も少なくなりましたが、社会とつながっている感覚にもなります。

川崎 栄一郎様
(会員歴5年)



会員様向けのコミュニティ誌
「ホームサポニュース」内に
自作の川柳を投稿

気軽にお願ひできます

車の運転も危なくなつて、買い物に出かけるのが怖いと感じるようになったのが利用のきっかけ。このサービスはとても助かっています。サポートの方も本当に親切で、荷物も家の中まで運んでくれて、冷蔵庫へ入れるものとそうでないものと仕分けてくださいます。

小西 春美様
(会員歴3ヵ月)



お客様満足度の追求

お客様の声を活かしたお店づくり

お客様の声を満足度向上に活かします!

商品やHOPカード※1に関するお尋ねや、応対面でのお叱りまで、あらゆる声をお客様からのご指導と受け止めて日々改善に努めています。お客様のご希望を漏らさずに店舗や各部署に伝え、ご期待にお応えした店・売場づくりを心がけています。またHOPカードの利便性も向上していきますので、それに合わせてお客様のさまざまなご質問にスピーディにお答えできるように知識の獲得に努めています。



お客様の声をしっかり受け止めます。



※1 HOPカード
平和堂全店共通で使えるカードで、HOPカードでお買い物していただくとその金額に合わせてポイントが貯まる、便利でお得なカードです。

HOPカードのお問い合わせもお任せください!!

ご要望を受けて改善しました



おもちゃコーナーの中にお客様が遊べる小スペースを作りました。大好評です!

子どもが退屈しているのでゆっくり買い物ができない!



ベンチが固くて座りづらい。ゆっくり休憩したい!

ベンチに座布団を用意して気持ちよくご利用いただけるようにしました。

いただいたお声の一例とその対応

購入したトマトにカビが生えていた!

売場の鮮度チェックを再度徹底させていただきます。

食品レジで買い物しても、笑顔もなくまるでにらむようなひどい対応をされた。

レジ担当者を指導して、感謝の気持ちを込めた笑顔の対応ができるようにします。

商品を取りたいのに整理作業をしていて邪魔になった!

作業優先にならないように常にお客様に気を配るように指導いたしました。

HOPカードを作った時に十分な説明を受けていない!不親切だ!

定期的に担当者教育を実施し、さらなる専門知識の向上に努め、わかりやすい説明ができるように改めて指導いたしました。



あたたかい心でお客様に接します

毎日のように品揃えや社員の対応についてのご意見やHOPカードについてのお問い合わせをいただきます。2015年度の受付件数は6,880件でした。ご迷惑をお掛けしたお客様には誠意を持って対応し、ご満足いただけるように心がけています。

CS推進部 お客様サービス室
山脇 明

すべてのお客様にやさしい店づくり

ノーマライゼーションの推進

ハード(店舗施設)、ソフト(接客対応)両面のバリアフリーに取り組みました。

高齢者や障がい者、お子様連れや妊婦の方など、すべてのお客様に安心して快適にお買い物していただけるよう、ノーマライゼーション※2を推進しています。新店舗建設や改装時にはバリアフリー新法※3に基づき、出入り口の段差をなくし、多目的トイレを設置するなど、バリアフリーの店づくりを進めています。

2015年度はバリアフリー新法認定店舗が59店に増えました。

※2 ノーマライゼーション
障がい者や高齢者などハンディのある人が、一般の人と同じように生活、活動できるように、社会の方を変えていこうという考え。

※3 バリアフリー新法
「ハードビル法」と「交通バリアフリー法」が統合・拡充して2006年施行。ハンディのある人の生活上の障壁を取り除く「バリアフリー」の考えに基づき、円滑な移動や施設利用を図る法律。

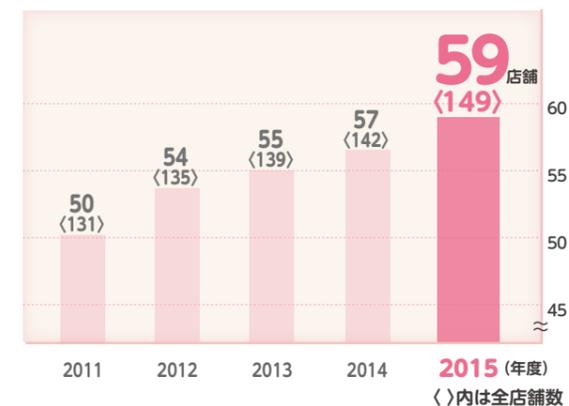


バリアフリー新法認定店舗

59店舗

(目標:60店舗)

バリアフリー新法認定店舗数の推移



車いす専用置場

多目的トイレ



接客対応の面では、高齢者や障がい者のお客様に適切に対応できるよう、サービス介助士や手話対応者を育成しています。手話対応者の社員は名札に「手話アイコン」を記載し、お客様がわかるようにしています。また、高齢社会に対応すべく、認知症サポーターを全店で養成しています。



認知症サポーター養成講座を受講しました

認知症について詳しく話を聞くことができ、自分なりに理解を深めることができました。お客様から発信される小さなシグナルを見逃すことなく、ちょっとした声掛けを進んで実施し、安心・安全なお店にしていきたいです。

ビバシティ平和堂 食品チェッカー
丸岡 由香里



バリアフリー対応スタッフ (2015年)

サービス介助士 2級

160名

手話対応者

259名



手話を勉強中

手話でお手伝い

▲名札に記載されている「手話アイコン」